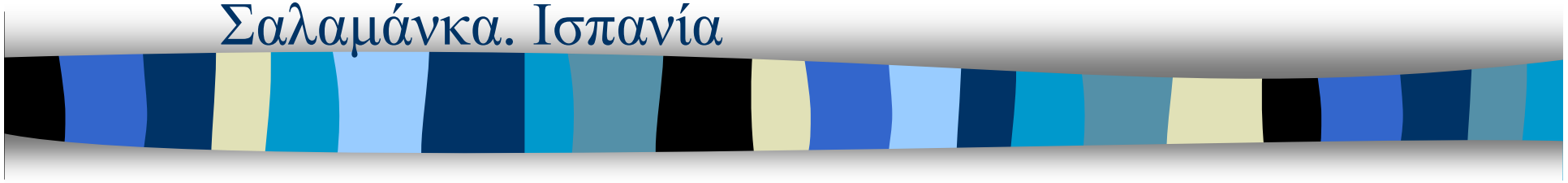
Biblioteca Pública del Estado Casa de las Conchas. Salamanca. España

Δημόσια Κρατική Βιβλιοθήκης Casa de las Conchas. Σαλαμάνκα. Ισπανία



El usuario como centro de atención

Atenas, junio 2005

Ο χρήστης ως

M. Ramona Domínguez Sanjurjo
e-mail: nona.dominguez@bcl.jcyl.es

Biblioteca orientada al usuario
Βιβλιοθήκη με προσανατολισμό τον χρήστη

Antepone los intereses de los usuarios:

- A los intereses profesionales particulares
- A la comodidad del personal
- A los intereses políticos de las instituciones de las que depende
- Al mantenimiento del “status quo”
- A la observación estricta de la normativa profesional

Δίνει προτεραιότητα στα ενδιαφέροντα των χρηστών έναντι:

- Των ατομικών επαγγελματικών ενδιαφερόντων
- Στην άνεση του προσωπικού
- Στα πολιτικά ενδιαφέροντα των οργάνων από τα οποία εξαρτάται
- Της διατήρησης του “status quo”
- Στην αυστηρή τήρηση των κανόνων επαγγελματικής δεοντολογίας

ORIENTACIÓN AL USUARIO: Flexibilización de espacios
ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ Ο ΧΡΗΣΤΗΣ: Ευελιξία του χώρου

- Espacios abiertos. Sin puertas
- Libertad de circulación
- Libertad para cambiar de lugar materiales
- Ausencia de mostradores que interrumpan el paso
- Tono de voz normal
- Ambiente “desenfadado”

- Ανοιχτοί χώροι. Χωρίς πόρτες
- Ελευθερία κίνησης
- Ελευθερία για την αλλαγή θέσης του υλικού
- Απουσία γκισέ που θα εμποδίζει τη διέλευση
- Κανονική χροιά της φωνής
- «Χαλαρή» ατμόσφαιρα

Biblioteca orientada al usuario
Βιβλιοθήκη με προσανατολισμό τον χρήστη

- Simplificación de la normativa
- Inexistencia de fichas para rellenar
- Carné (sólo para préstamo)
- Internet (autoapuntado)
- Atención a circunstancias especiales
- (...)

- Εξαπλούστευση των κανονισμών
- Κατάργηση των δελτίων
- Κάρτα μέλους (μόνο για δανεισμό)
- Διαδίκτυο (αυτόματη εγγραφή)
- Εξυπηρέτηση σε ειδικές καταστάσεις
- (...)

ORIENTACIÓN AL USUARIO: Readecuación continua de servicios

ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟΣ Ο ΧΡΗΣΤΗΣ: συνεχής αναπροσαρμογή των υπηρεσιών

Se busca ofrecer siempre algo nuevo aunque sea pequeño:

- Mayor número de materiales en préstamo
- Cambios en las ofertas de formación
- Nuevos apartados de materiales
- Nuevas secciones de anuncios
- (...)

Προσπάθεια να προσφέρεται πάντα κάτι νέο ακόμη και μικρό:

- Μεγαλύτερος αριθμός υλικού προς δανεισμό
- Αλλαγές στις προσφορές εκπαίδευσης
- Νέοι τομείς υλικών
- Νέα τμήματα ανακοινώσεων
- (...)

Desarrollo de los servicios de información: Sección de información

Ανάπτυξη των υπηρεσιών πληροφορίας: τομ’

- Centro neurálgico de la biblioteca
- Cercano a la zona de entrada
- Atención personalizada
- Señalizada con la típica ”i”
- Relación con el usuario para todo:

  Sugerencias, Quejas, Avisos, P Interbibliotecario,

  Pérdidas y deterioro, Retrasos y penalizaciones,

  Solicitud de espacios para actividades...

- Νευραλγικό σημείο στην βιβλιοθήκη
- Κοντά στην είσοδο
- Να υπάρχει η γνωστή ένδειξη ”i”
- Σχέση με τον χρήστη για τα πάντα:

  Συστάσεις, Παράπονα, Ανακοινώσεις, Δανεισμός μεταξύ βιβλιοθηκών

Desarrollo de los servicios de información: Más allá de la información bibliográfica

Ανάπτυξη των υπηρεσιών πληροφορίας: Πέρα από βιβλιογραφικές πληροφορίες

INFORMACIÓN SOBRE LA PROPIA BIBLIOTECA

- Horarios
- Normativa
- Servicios
- Recursos
- Características
- Actividades
- (...)

- **ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΙΔΙΑ ΤΗΝ ΒΙΒΛΙΟΘΗΚΗ**
- **Ωράρια**
- **Κανονισμός**
- **Υπηρεσίες**
- **Πόροι**
- **Χαρακτηριστικά**
- **Δραστηριότητες**
- **(...)**

Desarrollo de los servicios de información: Más allá de la información bibliográfica

Ανάπτυξη των υπηρεσιών πληροφορίας: Πέρα από βιβλιογραφικές πληροφορίες

INFORMACIÓN SOBRE LA LOCALIDAD

- Instituciones
- Callejero
- Programas culturales
- Lugares de interés
- Servicios
- Transportes
- (...)

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ

- Φορείς
- Χάρτης περιοχής
- Πολιτιστικά προγράμματα
- Τόποι ενδιαφέροντος
- Υπηρεσίες
- Μεταφορές
- (...)

Desarrollo de los servicios de información:
Más allá de la información bibliográfica
Ανάπτυξη των υπηρεσιών πληροφορίας: Πέρα από βιβλιογραφικές πληροφορίες

INFORMACIÓN DE CARÁCTER PRÁCTICO
ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ ΣΗΜΑΣΙΑΣ

- Información a la comunidad
- Πληροφορία στην κοινότητα

Desarrollo de los servicios de información: Participación el proyecto pregunte

Ανάπτυξη των υπηρεσιών πληροφορίας:

Συμμετοχή στο πρόγραμμα «Ρωτήστε»

PROYECTO PREGUNTE

- Se gestiona de forma cooperativa
- Participan 35 bibliotecas
- Plazo máximo de respuesta: 72 horas
- Todas las lenguas del estado español
- Sólo preguntas concretas
- Reenvío de preguntas locales

- ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΡΩΤΗΣΤΕ
- Λειτουργεί με βάση την συνεργασία
- Συμμετέχουν 35 βιβλιοθήκες
- Μέγιστος χρόνος απάντησης: 72 ώρες
- Σε όλες τις επίσημες γλώσσες της Ισπανίας
- Μόνο οι σωστές ερωτήσεις
- Επαναποστολή ερωτήσεων τοπικού χαρακτήρα

Formación de usuarios:
Programas genéricos (individuales y grupos)
Επιμόρφωση χρηστών:
Γενικά προγράμματα (ατομικά και ομάδων)

- Visitas guiadas
- Επισκέψεις με ξενάγηση

- Formación en el uso de fuentes de información
- Επιμόρφωση στην χρήση των πηγών πληροφορίας

- Formación en el manejo de internet
- Επιμόρφωση στην χρήση του διαδικτύου

Formación de usuarios:
Programas para grupos con necesidades especiales
Επιμόρφωση χρηστών:
Προγράμματα για ομάδες με ειδικές ανάγκες

- Centros de educación de adultos
- Amas de casa
- Asociaciones
- Discapacitados
- Centros de formación de garantía social
- Universidad de la experiencia
- Cáritas (Extoxicómanos)

- Κέντρα επιμόρφωσης ενηλίκων
- Νοικοκυρές
- Ενώσεις
- Ειδικές δεξιότητες
- Κέντρα επιμόρφωσης κοινωνικής πρόνοιας
- Πανεπιστήμικο Ενηλίκων
- Cáritas
- (πρώην τοξικομανείς)

Formación de usuarios
Clubes de lectura. Objetivos
Επιμόρφωση χρηστών
Ομάδες ανάγνωσης. Στόχοι

- Acercamiento y disfrute de la lectura
- Integración de la lectura en la vida diaria
- Ampliar conocimientos sobre autores y obras
- Conocer personas con intereses similares
- Compartir experiencias e inquietudes
- Desarrollar vivencias personales y socializadoras

- Προσέγγιση και απόλαυση της ανάγνωσης
- Ένταξη της ανάγνωσης στην καθημερινή ζωή
- Διεύρυνση γνώσεων για συγγραφείς και έργα
- Γνωριμία ατόμων με παρόμοια ενδιαφέροντα
- Μοιράζονται εμπειρίες και ανησυχίες
- Ανάπτυξη προσωπικών εμπειριών και κοινωνικοποίηση

Formación de usuarios
Clubes de lectura. Funcionamiento
Επιμόρφωση χρηστών
Ομάδες ανάγνωσης. Λειτουργία

- Periodicidad semanal
- Duración: 1 hora aproximadamente
- Lectura en torno a las 70 páginas
- Obras fuera de las listas de “Más vendidos”
- Abierto a nuevas incorporaciones
- Se intercalan lecturas de relatos y poesías
- Se abre a actividades paralelas
- Relación lectura/escritura

- Συχνότητα εβδομαδιαία
- Διάρκεια: 1 ώρα περίπου
- Ανάγνωση περίπου 70 σελίδων
- Έργα εκτός των καταλόγων των ευπώλητων
- Ανοιχτά σε νέες προσχωρήσεις
- Παρεμβάλλονται διηγήματα και ποιήματα
- Ανοιχτά σε παράλληλες δραστηριότητες
- Σχέση ανάγνωσης/γραφής

Desarrollo nuevas formas de organización. Secciones especiales

Ανάπτυξη νέων μορφών οργάνωσης. Ειδικά τμήματα

- Viajes
- Idiomas
- Oposiciones
- Arte
- Deportes
- Informática
- Literatura (Organización interna)

- Ταξίδια
- Γλώσσες
- Εξετάσεις
- Τέχνη
- Σπορ
- Πληροφορική
- Λογοτεχνία
- (Εσωτερική οργάνωση)

Desarrollo nuevas formas de organización. Secciones especiales

Ανάπτυξη νέων μορφών οργάνωσης. Ειδικά τμήματα

- Actualidad
- Simplificación
- Presentación informal
- Sin orden interno
- Control de crecimiento
- Renovación constante

- Επικαιρότητα
- Εξαπλούστευση
- Ανεπίσημη παρουσίαση
- Χωρίς εσωτερική τάξη
- Έλεγχος αύξησης
- Συνεχής ανανέωση

Desarrollo de nuevas formas de organización
Tres nuevas áreas
Ανάπτυξη νέων μορφών οργάνωσης. Τρεις νέοι τομείς

- Música y Artes
- Mundo y diversidad
- Espacio Verde

- Μουσική και Τέχνη
- Κόσμος και διαφορές
- Πράσινο

Redefinición de la política de adquisiciones
Επανορισμός της πολιτικής κτήσεων

- Adecuación a las necesidades concretas de su área de influencia.
- Menos académica
- Menos generalista
- Cierta especialización

- Προσαρμογή στις συγκεκριμένες ανάγκες της σφαίρας επιρροής σας.
- Λιγότερο ακαδημαϊκή
- Λιγότερο γενικευμένη
- Σχετική εξειδίκευση

Redefinición de la política de adquisiciones. Biblioteca de Salamanca.

Επανορισμός της πολιτικής κτήσεων. Βιβλιοθήκη της Σαλαμάνκα

- **Información a la comunidad**
- **Ocio y tiempo libre**
- **Vida laboral y profesional**
- **Idiomas**
- **Informática**
- **Autoayuda y desarrollo personal**
- **Viajes**
- **Problemas sociales de actualidad**
- **Obras de música, cine y literatura**

- Πληροφορία στην κοινότητα
- Ελεύθερος χρόνος
- Εργασιακή και επαγγελαμτική ζωή
- Γλώσσες
- Πληροφορική
- Αυτοβοήθεια και ανάπτυξη της προσωπικότητας
- Ταξίδια
- Κοινωνικά προβλήματα επικαιρότητας
- Μουσικά, κινηματογραφικά και λογοτεχνικά έργα

Integración en la comunidad
Ένταξη στην κοινότητα

- Colaboración con instituciones y grupos
- Trabajos de integración con colectivos
- Biblioteca como lugar de encuentro
- Programación de actividades

- Συνεργασία με φορείς και ομάδες
- Ένταξη κοινωνικών ομάδων
- Η Βιβλιοθήκη ως τόπος συνάντησης
- Προγραμματισμός δραστηριοτήτων

Organización interna
Εσωτερική οργάνωση

- Alternancia trabajos internos/ Atención al público
- Rotación de puestos
- Planificación
- Comunicación interna

  -Reuniones semanales

  -Intranet
- Evaluación y encuestas

- Εναλλαγή εσωτερικών εργασιών/Εξυπηρέτηση κοινού.
- Εναλλαγή θέσεων εργασίας
- Σχεδιασμός
- Εσωτερική επικοινωνία
  - Εβδομαδιαίες συναντήσεις
  - Intranet
  - Αξιολόγηση και ερωτηματολόγια